

УДК 024:027.7:025.5

ВПЛИВ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ КОРИСТУВАЧІВ НА МОДЕЛЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Олена ЛЕБЕДЮК

*Бібліотека Криворізького державного педагогічного університету,
пр. Гагаріна, 54, м. Кривий Ріг, 50086, Україна, тел. (0564) 71-58-21*

Розглянуто інформаційні потреби користувачів бібліотек вищих навчальних закладів і подано їхню класифікацію. Коротко охарактеризовано вплив цих потреб на еволюцію моделі обслуговування користувачів у сучасних бібліотеках.

Ключові слова: інформаційні потреби користувачів бібліотек, бібліотека вищого навчального закладу, бібліотечне обслуговування.

Однією з основних функцій бібліотек є задоволення інформаційних потреб користувачів.

Серед існуючих класифікацій потреб особистості відомі три класичні аспекти: філософський підхід, економічна теорія та психологічна градація. Стосовно бібліотечної діяльності важливо враховувати і загальну специфіку, і конкретні особливості окремої бібліотеки. Для бібліотечної діяльності значимі соціальні, психічні, інтелектуальні та духовні види потреб особистості.

Потреби в інформації можуть бути різними і стосуватися побутової, професійної, соціально-культурної інформації тощо. До факторів, які визначають інформаційні потреби, варто віднести характер і спрямованість інформаційних ресурсів бібліотеки, їхню доступність та засоби інформаційного забезпечення.

Освітні потреби обумовлені необхідністю набуття певних знань, умінь і навичок для професійної діяльності, а також удосконалення і всебічного розвитку особистості. Цей різновид інтелектуальних потреб сформований найбільш успішно і розвивається, зокрема, за рахунок природної допитливості, на що доцільно робити акцент у пропонованих бібліотекою послугах. До факторів, які визначають освітні потреби, можна віднести фізичний і розумовий розвиток особистості, професію, матеріальні можливості, мотивацію до одержання знань тощо. Доречно відзначити тісний зв'язок освітніх потреб із соціальними.

Отже, користувач, який має конкретну інформаційну потребу, йде до бібліотеки та формулює свій запит. Як правило, у процесі обслуговування бібліотекарем необхідно уточнювати запит, щоб знайти саме пертинентну, а не тільки релевантну інформацію. Процес уточнення індивідуальних читацьких запитів передбачає проходження декількох етапів:

1. Уточнення мети пошуку інформації.
2. Детальне визначення тематики, яка в запиті переважно або занадто розширюється, або навпаки – звужується.
3. Визначення можливих областей застосування даних або аналогічних методів, матеріалів, технологій тощо.

4. Виявлення документів, авторів, організацій, які займаються даною проблемою та відомі читачеві до початку пошуку.

5. Встановлення необхідної повноти інформації та бажаної форми її надання.

Коли інформаційний працівник визначився з реальною інформаційною потребою користувача, він звертається до ресурсів, за допомогою яких зможе задовольнити цю потребу. В традиційному обслуговуванні це, як правило, довідково-бібліографічний апарат та власний бібліотечний фонд, іноді обслуговування здійснюється за допомогою МБА. Обслуговування найчастіше здійснюється на абонементі та в читальному залі, а групове обслуговування – за допомогою масових заходів.

Потреба – це одне з фундаментальних понять сучасної науки, яке має сукупність значень, що затвердилися в рамках тієї чи іншої галузі. У найбільш загальному виді філософи визначають потребу як “...нестачу або брак чого-небудь необхідного для підтримки життєдіяльності й розвитку організму, людської особистості, соціальної групи, суспільства в цілому”¹. Оскільки потреби є невід’ємним атрибутом усього живого, то будь-яка наука, що вивчає природу, людину та суспільство більше або менше займається проблематикою потреб, тому поняття “потреба” є загальним для всієї сукупності наук і в цьому сенсі – загальнонауковим.

Бібліотечне обслуговування як підсистема бібліотечної діяльності зазнає подвійного впливу. З одного боку, на нього впливають внутрішні фактори – бібліотечний фонд, матеріально-технічні та фінансові ресурси, колектив бібліотеки. З іншого боку – зовнішнє середовище, насамперед потреби й запити користувачів, соціокультурні, політико-економічні і техніко-технологічні обставини. Це призводить до того, що як тільки в суспільстві виникають зміни, це відразу відбивається на бібліотечному обслуговуванні у вигляді запитів користувачів, що змінюються. Але щоб задовольнити нові потреби користувачів, потрібно мати у фонді відповідні документи; якщо їх немає (а такі ситуації можливі у випадку непрофесійного комплектування або при відсутності відповідних видань у продажу) і відсутня можливість одержати їх по МБА, то користувачі отримують відмови. Якщо вони одиничні, то система бібліотечного обслуговування продовжує функціонувати більш-менш нормально, але множинні відмови свідчать про кризу цієї системи. Множинні відмови зазвичай виникають тоді, коли суспільство швидко трансформується, і бібліотечна система не встигає реагувати на зміни².

У середині 1990-х рр. у нашій країні набули поширення техніко-технологічні засоби для реалізації системних завдань: спеціалізовані бібліотечні програми, засоби телекомунікації, Інтернет та ін. Ці засоби дозволяли бібліотекам ВНЗ активніше входити в зовнішнє середовище та одночасно вирішувати внутрішньосистемні проблеми.

З’явився новий віртуальний користувач. Разом із тим поява нових носіїв інформації (компакт-дисків, відео- і, особливо, електронних видань) ставить нові проблеми перед бібліотечним обслуговуванням: правові, організаційні і технологічні одночасно. У бібліотеках ВНЗ з’явилися інтернет-зали або медіатеки, зали електронного каталогу або відділи використання електронних ресурсів і т. д. Таким чином, нові інформаційні потреби користувачів призвели до інформатизації бібліотечного обслуговування.

Трансформація бібліотечного обслуговування проявляється у створенні нових послуг. Це системний результат змін, оскільки для їхнього створення потрібен інфор-

¹ *Философский энциклопедический словарь* / 2-е изд. – Москва: Советская энциклопедия, 1989. – С. 312.

² Дворкина М. Я. *Библиотечное обслуживание: новая реальность*: лекции. – Москва, 2000. – С. 23.

маційний, інтелектуальний, техніко-технологічний та фінансовий потенціал. Деякі послуги кардинально змінюють уявлення про бібліотечне обслуговування, яке зазвичай пов'язують із видачею на абонементі або в читальному залі книг, журналів тощо. Дуже великими темпами зростає число виданих копій на паперових носіях, мікроносіях, дискетах, касетах.

Для користувачів не лише надається в розпорядження сайт бібліотеки з електронним каталогом, але й здійснюється пошук у БД за запитом, сканування бібліотечних документів та їхніх фрагментів, пересилання інформації за допомогою електронної пошти. Користувачі одержують електронні документи, компакт-диски, відеофільми тощо.

У зв'язку з новими послугами з'явилися й нові показники роботи бібліотеки, наприклад, обіг на веб-сервері, час роботи з БД чи окремими файлами, кількість переглянутих електронних сторінок.

Як свідчать соціологічні дослідження, запити сучасного студента здебільшого мають діловий характер, йому потрібна інформація, яка допоможе в навчанні, роботі, самоосвіті чи підвищенні кваліфікації. Треба також зауважити, що інформація повинна надаватись якнайшвидше та найзручнішим способом для користувача. Тому дуже популярним стало обслуговування в онлайн-режимі та чат-режимі, а також електронна доставка документів, що має стати одним із пріоритетних напрямків роботи бібліотек в умовах інформаційної глобалізації суспільства. Тобто, коли користувач уже має доступ до каталогів багатьох бібліотек, то цілком природним є його бажання отримати літературу, яка його цікавить, незалежно від місцезнаходження останньої та самого користувача.

До бібліотеки, як і раніше, звертаються за книгами або періодичними виданнями, але все частіше – за дисками. Користувача цікавить можливість перезаписати інформацію з бібліотечного диску на власний.

Таблиця 1

Розподіл пріоритетних потреб у періодичних виданнях студентів третього курсу педагогічного факультету

Періодичні видання	Кількість опитуваних	Частка від загальної кількості, %
“Рідна школа”	171	85,5
“Початкова школа”	84	42
“Начальна школа”	79	39,5
“Педагогіка і психологія”	65	32,5
“Педагогіка”	73	36,5
“Практична психологія та соціальна робота”	68	34
“Обдарована дитина”	137	68,5
“Воспитание школьников”	142	71
“Все для вчителя”	153	76,5
“Позакласний час”	164	82
Інші видання	33	16,5

Респондентам пропонували визначити пріоритети отримання інформації з традиційних та електронних джерел. Відповіді розподілилися на користь традиційних носіїв інформації; яким надають перевагу 62 % респондентів, а 38 % бажають отримувати оперативну інформацію через електронні носії (див. *Табл. 2*).

Таблиця 2

Пріоритети у виборі видів інформації

Види інформації	Кількість опитуваних	Частка від загальної кількості, %
Традиційні паперові види інформації	65	62
Інформація на електронних носіях	40	38
<i>Всього</i>	105	100

Такі результати пояснюються як зручністю і звичністю користування традиційними джерелами інформації, так і недостатньою поширеністю й доступністю електронної інформації, а також тим, що студенти заочного відділення – це мешканці сільської місцевості, де комп'ютерна техніка ще не розповсюджена. Однак помітною є тенденція до зростання інтересу до електронних ресурсів.

На формування інформаційних запитів користувачів перш за все впливають процеси, які відбуваються у світі та державі, власні наукові, виробничі, освітні, духовні потреби, що змінюються відповідно до розвитку науки, нових поглядів, управлінських рішень тощо. В умовах технологічних змін сутність бібліотечного обслуговування, вихідною умовою якого є запити користувачів інформації, а змістом – підготовка відповідей на них, практично не змінюється.

Інформаційні потреби можна групувати:

- за змістом:
 - потреби в економічній інформації;
 - потреби в технічній інформації;
 - потреби в юридичній інформації та ін.;
- за сферою діяльності, що обумовила інформаційні потреби:
 - наукові;
 - аматорські;
 - виробничі;
 - навчальні та ін.;
- за ступенем новизни:
 - потреби в новій інформації;
 - потреби в ретроспективній інформації;
- за статусом користувача:
 - потреби керівника;
 - потреби головного спеціаліста;
 - потреби рядового службовця та ін.;
- за видом документа (інформації):
 - потреби в нотних виданнях;
 - потреби в патентній інформації та ін.

Користувача характеризують не тільки інформаційні потреби, але й інформаційні інтереси, тобто необхідність отримати інформацію, яка є для користувача емоційно привабливою. Інформаційні інтереси можуть бути:

- стійкими та нестійкими;
- широкими та вузькими.

Наявність інформаційного інтересу спонукає до активнішого пошуку інформації та комунікації між користувачем інформації та бібліотекарем (або іншою особою, що виконує інформаційний запит).

За предметом запиту, який відображає потреби користувача, можна поділити запити на:

- первинні документи:
 - конкретний документ;
 - документи за темою;
- бібліографічні:
 - адресні;
 - тематичні;
 - уточнюючі;
- фактографічні, концептографічні дані;
- консультації;
- переклади;
- інформаційні дослідження;
- новини;
- організаційно-допоміжні послуги:
 - тимчасове “бронювання документів”;
 - перезапис на дискету та ін.;
- комплексне обслуговування та ін.

На веб-сайтах бібліотек ВНЗ, як правило, можна знайти найновішу інформацію, доступ до електронного каталогу та баз даних із різними запитами. В Інтернеті зараз широко використовуються мультимедійні технології, які дозволяють не лише надавати статистичну візуальну інформацію, а й створювати тривимірний простір.

Безперечно, традиційні форми послуг – бібліографічні і фактографічні довідки, рекомендаційні покажчики, бібліографічні списки, і, найголовніше, видача книг та періодичних видань – також мають попит поряд з новими. Останнім часом до них додають видачу компакт-дисків, аудіо- і відеокасет. При проведенні масових заходів широко використовують нові інформаційні технології.

Сьогодні характер змін у бібліотечному обслуговуванні обумовлюють нові носії інформації, сучасні комп’ютерні та телекомунікаційні технології. Сутність змін полягає в тому, що нові техніко-технологічні засоби дозволяють створити нову інформаційну систему, яка б забезпечила доступ до інформації для будь-якого користувача, незалежно від його місцезнаходження, та в будь-який час. Користувач бібліотеки ВНЗ може розраховувати на такі інформаційні послуги, як видача документів на абонементі або в читальному залі, надання їх на виставці (в тому числі віртуальній), на презентації, передача по каналах зв’язку електронних документів, та іншими.

INFLUENCE OF USERS' INFORMATION NEEDS ON THE SERVICE MODEL IN THE LIBRARY OF A HIGHER EDUCATION ESTABLISHMENT

Olena LEBEDIUK

*Library of Kryvyi Rih State Pedagogical University,
54, Haharina Av., Kryvyi Rih, 50086, Ukraine, tel. (0564) 71-58-21*

Information needs of the users of the libraries of higher education establishments have been analyzed and classified. The article highlights the influence of these needs on the evolution of a users' service model in modern libraries.

Keywords: information needs of library users, library of a higher education establishment, library services.

ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА МОДЕЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Елена ЛЕБЕДЮК

*Библиотека Криворожского государственного педагогического университета,
просп. Гагарина, 54, г. Кривой Рог, 50086, Украина, тел. (0564) 71-58-21*

Рассмотрены информационные потребности пользователей библиотек высших учебных заведений и подана их классификация. Кратко охарактеризовано влияние этих потребностей на эволюцию модели обслуживания в современных библиотеках.

Ключевые слова: информационные потребности пользователей библиотек, библиотека высшего учебного заведения, библиотечное обслуживание.

Стаття надійшла до редакції 10.03.2011

Прийнята до друку 04.04.2011